

生活用品PLセンターインフォメーション



発行 生活用品PLセンター
(一般財団法人生活用品振興センター)

〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町 2-15-2
松島ビル 4F

フリーダイヤル 0120-09-0671

2024年上期(2024年4月～2024年9月)の活動状況

1. 相談受付状況	2
2. 相談事例と対応(抜粋)	
(1) 事故相談(5件)	3
(2) 製品苦情(4件)	4
(3) 一般相談(1件)	5

当センターの相談対象製品

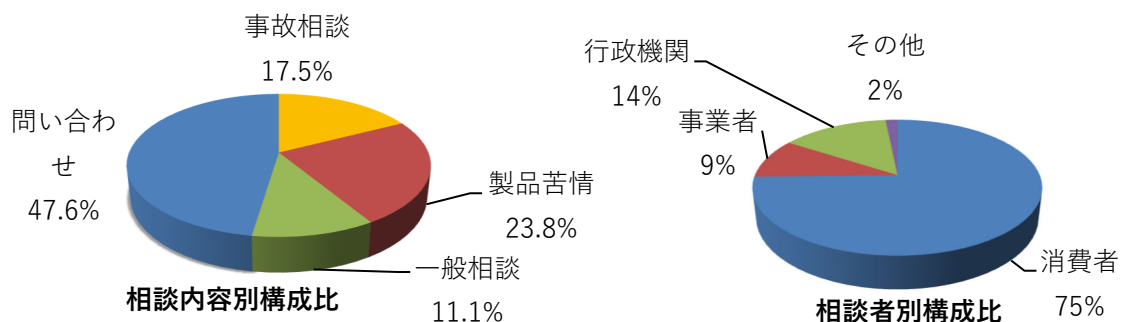
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ハウロウ製品、保温・保冷ボトル製品、家庭金物製品(鍋など)、陶磁器製品、漆器、額縁、装身具、洋傘、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（2024年4月～2024年9月）

単位:件 ()内:構成比

		事故相談	製品苦情	一般相談	問い合わせ	合計
消費者	合計					
	4月	2	4	2	3	11
	5月	2	4	0	2	8
	6月	1	1	0	2	4
	7月	1	3	2	1	7
	8月	1	1	0	5	7
	9月	4	1	1	4	10
		11 (17%)	14 (22%)	5 (8%)	17 (27%)	47 (75%)
事業者 (製造業者等)	合計					
	4月	0	0	1	0	1
	5月	0	0	0	0	0
	6月	0	0	0	1	1
	7月	0	0	1	0	1
	8月	0	0	0	1	1
	9月	0	0	0	2	2
		0 (0%)	0 (0%)	2 (3%)	4 (6%)	6 (9%)
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	4月	0	0	0	2	2
	5月	0	0	0	2	2
	6月	0	0	0	1	1
	7月	0	1	0	1	2
	8月	0	0	0	0	0
	9月	0	0	0	2	2
		0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	8 (13%)	9 (14%)
その他	合計					
	4月	0	0	0	0	0
	5月	0	0	0	0	0
	6月	0	0	0	1	0
	7月	0	0	0	0	0
	8月	0	0	0	0	0
	9月	0	0	0	0	0
		0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)
合計	合計					
	4月	2	4	3	5	13
	5月	2	4	0	4	21
	6月	1	1	0	5	12
	7月	1	4	3	2	17
	8月	1	1	0	6	10
	9月	4	1	1	8	7
		11 (17%)	15 (24%)	7 (11%)	30 (48%)	63 (100%)

注) 構成比(%)は小数点第1位を四捨五入しているため、合計に誤差が生じる場合があります。



2. 相談事例と対応

(1) 事故相談

①家具店で回転いすを購入して8か月でぐらぐらしたので、製品を交換してもらった。その後交換してもらった回転いすを使っていたところ、いすの根元が折れて座面ごと転倒した。

このため、整形外科に行き圧迫骨折と診断され、寝たきりに近い状態になった。

販売店に申し出たところ、この製品は中国製で回転中央部のボルトの溶接が不十分で強度に耐えられずに破断したという内容の文書もらい、治療費などを支払ってもらった。しかし、現在も後遺症に悩まされ、通院している。この事故はPL法に該当すると思われ、慰謝料などを請求したい。(消費者)

コメント：PL法は製品に欠陥がありけがを負った場合には、製造又は輸入事業者は治療費などを支払う責任を負うことになる。販売元が製品に問題があることを文書で出しているのであれば欠陥の有無で争うことはないだろう。慰謝料の算定は個人では対応するのが難しいので、市の相談窓口や無料弁護士相談などに相談した方がよいだろう。また、現在も後遺症に悩まされているとのことで、可能であれば病院の診断書があればよいだろう。

②量販店で2年前にいすを購入し、いすの座面と背もたれをつなぐ部分が壊れ転倒して骨折した。このため、量販店に申し出ると返金には応じるがこの製品は現在作っておらず在庫はないので交換はできないといわれた。また、治療費はPL保険に入っているため製品の不具合が原因であることが証明できれば保険対応できるといわれた。この製品は1年半前にもひじ掛けが壊れ、その時にこの製品は今作っていないので修理できないといわれ、使い続けていた。消費者センターに申し出て国民生活センターでテストを行ってもらい、そのレポートによると、ひじ掛けと背もたれをつなぐループ状の金具が破損したとのことであった。なお、PL保険が出ない場合には少額訴訟を利用したいと考えている。(消費者)

コメント：国民生活センターがすでにテストを行っているのであれば、いすの根元が壊れた原因を国民生活センターに問い合わせてはどうか。また、製品に問題がある場合には、国民生活センターのテストレポートを量販店に提示して、PL保険で対応してもらってはどうか。

③子供が大人用のいすを倒したときに、足の小指がいすの背もたれ部分にあたり、小指を切断した。すぐに病院に行ったが、指はつかないといわれた。その後に、消費者センターに相談したところ貴センターを紹介された。事故のあったいすは大人用のいすで、切断した箇所はいすの背もたれ部分で、緩やかにカーブしている部分の縁が当たったと思われる。(消費者)

コメント：PL法では製品の欠陥を、通常有すべき安全性を欠いていることとしている。今回の事故は子供が大人用のいすを誤って倒したことによるものであり、通常のいすでそこまでの配慮が必要かどうかという判断はかなり難しい。

指の切断は重大事故にあたり、事業者は消費者庁に事故報告をする必要があるが、相談先の消費者センターがすでに伝えていられると思われる。消費者庁は事故報告で調査が必要な場合にはNITE(製品評価技術基盤機構)などで調査し製品に問題があるかを調べることになる。なお、メーカーに連絡するときは重大事故報告と、治療費などの対応を伝えてはどうか。

④レジャー施設のトランポリンで娘を遊ばせていたところ足を痛め、病院に行ったところ骨折していた。娘は小学校5年生で家のトランポリンでは何ともなかったのに、なぜ骨折したのかわからない。施設には、張り紙で救急車の手配はするが怪我などの対応はしないという主旨の張り紙と、宙返りなどの危険な行為はやめてくださいとの張り紙はあるが、娘は通常の上下の動きしかしていない。(消費者)

コメント：事故の要因として、製品の要因、身体上の要因、施設の管理要因が考えられ、製品の要因としてトランポリンに関して日本では基準がないので判断は難しい。身体要因では、家のトランポリンでは何ともなくても、施設用の大きなトランポリンでは、大きく跳ねると体に負担がかかる可能性が考えられる。施設の管理要因としてトランポリンは事故が多い遊具だが、使用上の注意喚起や指導員の補助などの不足などが考えられる。消費者庁や国民生活センターでもトランポリンの事故が多いことから注意喚起を行っており、近くの消費者センターに相談して施設に事故の申し出をしてもらってはどうか。

⑤ペダルを漕いで使用するトレーニング器具を購入し、使用中に器具を固定する止め金具部分が外れ転倒し足を骨折し通院している。この金具の固定は説明書にもなく、事業者も説明書のミスを確認している。その後に事業者の保険会社が調査をして半年たつが進展がなく、保険会社からも調査結果を開示してくれない。治療費と床に傷がついた補修費用を請求したい。(消費者)

コメント：怪我で30日間以上の治療であれば重大事故となり、事業者は事故情報収集制度で報告する義務があり必要に応じて原因調査を行うこととしている。事業者には事故情報収集制度に届け出を出しているかどうかを確認し、保険会社には事業者が取扱説明書のミスを確認したことを踏まえて調査結果を開示してもらってはどうか。

(2) 製品苦情

①量販店で数か月前に購入した二段ベッドで、上に寝ていた子供が落下して怪我をした。このため、販売店に問い合わせたところ、ベッドの上の段を止めている金具が外れたとのことであった。治療費は支払うとのこと、購入費+1万円までの製品と交換するとのことであった。二段ベッドは子供が怖がっているため、通常のベッドに変えたいと思っているが、販売店の申し出は妥当かどうか。(消費者)

コメント：数か月の使用で金具が外れたということで、販売店は製品に問題があるのを認めたと認められ、販売店の提示額が、治療費の支払いと製品の交換費用が支出した金額を下回っていなければ妥当と考えられる。

②通販でフライパンを購入し、サービスとして無水鍋が付いていた。1年ほど使用したところ、白いポツポツが出てきたが、これを使っても問題ないのか。(消費者)

コメント：アルミなべの白いポツポツは、水道水に含まれているミネラル分がアルミと反応してできた水酸化アルミニウムで、身体には害がない。洗剤等でよく洗い水分をよく拭いて保管すれば問題ないと思われる。

③いすに座っていたところ、いすの座面の底板が割れた。これは 20 年近く前に購入したものであるが、割れた部分を見ると座面部分を接着剤で付けており座面下の補強材も入れていない。このような構造のいすは設計が悪いと思いメーカーに連絡したが、10 年までの保証で対応しないといわれた。

(消費者)

コメント：PL 法では 10 年を経過しているものは製造物責任を問えないことになる。

④ゴムのサンダルを百貨ショップで購入してベランダに置いていたところ、日光に当たり大きく変形した。このように変形するサンダルは事故につながるおそれがあり、PL 法に該当するのではないかと相談を受けている。(消費者センター)

コメント：単に変形しただけでは品質上の問題となるが、通常のゴム製のサンダルは日光に当たると変形するものである。変形しないサンダルとして販売されているものが、もし変形して事故になれば PL 法の対象となる可能性があるが、通常のゴム製のサンダルは日光が当たればある程度変形するものである。

(3) 一般相談・問合せ

①アクリルホルダーを販売する予定で、製造会社に委託する計画であるが、この製品に関しての製造物責任はどこが負うのか。(事業者)

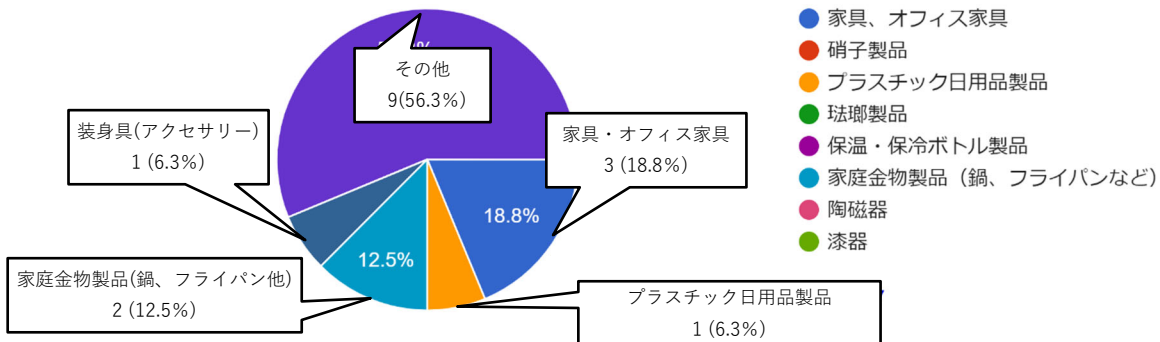
コメント：製造物責任の責任主体は、製造、加工又は輸入事業者となっているが、委託する側も OEM で作っている場合などは責任を負うことになる。このため、何らかの PL 対策をとっておいたほうがよいであろう。

(参考) ホームページ相談フォームからのご相談について

2024年6月4日より、ホームページに相談フォームを設置し、相談の受付を開始いたしました。上半期(2024年4月~9月)の実績として、全63件の相談のうち16件が相談フォームを通じたものでした。相談内容の内訳は以下の通りです。

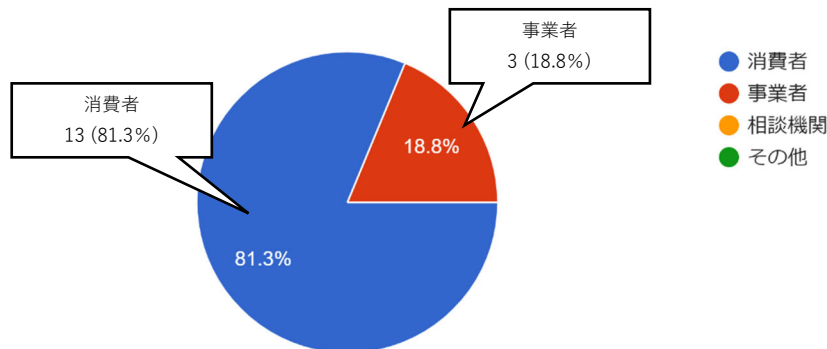
対象製品

16件の回答



相談者区分

16件の回答



要求内容

13件の回答

